

観光大国フランスから学ぶ

ーフランスのツーリズムを支える組織

青木 幹生

はじめに

フランスは世界一の観光大国である。2009年にはフランスの人口6430万人を上回る7400万人もの外国人ツーリストがフランスを訪れた。またフランス人は年間5週間の有給休暇の権利があり国民の大半は夏3週間、冬・春それぞれ1週間の長期バカンスをとる。役所も会社も休業せずにどうしてそれが可能なのか。労働者にとって夢のような制度だが、フランスの法律や制度、観光行政、地方の観光組織、交通・宿泊インフラなどを研究することは将来の日本の休暇制度、ひいては我が国の観光産業の発展を進める上で意味がある。

バカンス大国のフランス人は持家率57%（パリの住人の持家率は33%）、貯蓄率15%の数字が示す通り経済観念がしっかりしており IPOS（2007）のアンケートによればバカンス予算はヨーロッパの国では最下位に近い。お金をかけずにいかにバカンスをエンジョイするかフランス人の知恵を拝見してみよう。フランス人の生き方 *l'art de vivre* やバカンス・スタイルに対する価値観も注目すべきであろう。本稿では紙幅の都合もあり主として観光行政の組織について発表したい。

I. フランス経済における観光の位置づけ

観光大国フランスの組織を把握する前に、国の観光政策を振り返ってみたい。フランスでは1936年から2週間の有給休暇が取れるようになったがその年には列車割引制度を行ったにも拘わらず60万枚の鉄道の切符が売ただけであった。翌年は補助金制度を導入し後押しを図ったが200万枚売ただけに終わった。国民にはまだバカンスのイメージがつかめず2週間をどのように過ごすか分からず、休暇は大工仕事、庭いじり、近隣探訪くらいの過ごし方だった。政府としてはバカンスを奨励するためには国民の意識改革が必要と考え余暇・スポーツ省(*le Ministère des Loisirs et des Sports*)が大人数を収容できる青少年の宿泊施設を建設し、健康とバカンスについての啓発を始めた。（出典：Le Tourisme, Le Cavalier Blue、p 22）

このことが示しているとおりの時代の流れに沿って政府の観光所管が変わるのは自然な流れ

である。

観光を担当する日本の国土交通省及び2008年10月に誕生した観光庁に対応するフランスの現在の組織を調べてみると、

Le Secrétariat d'Etat auprès du ministre de l'économie, des finances et l'industrie en charge du Commerce, de l'Artisanat, des Petites et Moyennes Entreprises et du Tourisme, des service, des professions liberales et de la consommation（経済、財政、産業省付手工業、中小企業、観光、サービス、自由業、消費担当大臣）となっている。

さて、「フランスの産業」を検索すると次のような情報を得た。

化学、機械、食品、繊維、農業、宇宙、航空産業、原子力産業、自動車、薬品、しかし残念ながら農業や自動車産業と肩を並べる「観光産業」がそれに加わっていないのが不思議である。つまり産業で調べるとそれは一般的には1次、2次産業を意味し、3次産業は含まれていない

ようである。

観光産業は GDP の 6.3%、つまり農業、自動車産業以上であり、フランスでは重要な産業である。フランスの旅行者、観光産業は中小企業が中心なので、これを反映してか、ある時は余暇省、ある時は中小企業、自由業と並列の表現になったりする。1995 年アラン・ジュッペ内閣の時に一度観光省と単独の省になったことがあるが一見「付け足し」のような表現が気になるが観光は特に重要産業ということを強調するための表現と考えるのが妥当ではなかろうか。

ギリシャ、メキシコ、ニュージーランドは観光省として独立、フランスをはじめドイツ、オーストリア、オーストラリア、カナダ、デンマーク、スペイン、アメリカ、フィンランド、ノルウェー、スウェーデン、オランダ、ポルトガル、スロヴァニア、ルーマニア、スイスなどは経済・財務省に属している。

出典：

<http://assemblee-nationale.fr/histoire/gvt5rep.asp>
2011/03/16

II 観光を担当する中央省庁

観光部(Direction du Tourisme)は観光担当大臣の直轄の中核部門である。観光部には 6 つの部門がある。戦略・予想・評価・統計局、広報・新情報技術担当部、国際関係担当部、観光政策課、総務・省内評価課とレジオン観光局がある。

観光担当大臣の諮問機関として Atout France (フランス観光開発機構 Agence de Développement Touristique de la France), Conseil National du Tourisme (全国観光評議会、以下 CNT とする), Agence Nationale pour les chèques-vacances 全国バカンス小切手局、以下 ANCV とする), Conseil National des Villes et Villages fluris (花の街と村全国評議会), Inspection Générale du Tourisme (観光

監督局)がある。出典：財団法人自治体国際化協会 (パリ事務所) フランスの観光政策 [2007 年]

観光部 (Direction du Tourisme) は 2009 年 1 月 13 日政令により組織変更があり、

①DT (観光部 Direction du Tourisme)

②DGE (企業部 Direction Général des Entreprises)

③DCASPL(手工業、サービス、自由業商業部 Direction du Commerce, de l'Artisanat, des Services et des Professions Liberales)の 3 組織が融合し新たに DGCIS(戦略的サービス産業総部 Direction Générale de la Compétitivité de l'Industrie des Services)に発展した。これは従来よりも観光大国同士の競争を意識した横断的・戦略的組織である。フランスの観光政策を推進するための全国観光会議(Assises Nationale du Tourisme)を主宰している。

観光関係の中央機関としては前述の CNT は創設 1910 年の観光大臣の諮問委員会、任期 5 年の委員 200 名により構成される。その顔触れは多彩：国会議員、地方自治体の首長、雇用、人材育成、研究の代表者、業界企業の代表者、労働組合、消費者、専門家などによって構成され、観光業各界代表との協議、討議を経て方針を決める決定機関である。観光大臣の示達を受け、観光に携わるそれぞれの意見など幅広く集約して立案する。

1987 年に設立されたメゾン・ド・ラ・フランス Maison de la France (フランス政府観光局 Agence de promotion de la France à l'étranger) は ODIT France(観光開発及びエンジニアリング観測所 Observation Développement et Ingénierie Touristiques)と合併し 2009 年 5 月 22 日から Atout France(フランス観光開発機構 Agence de Développement Touristique de la France)に

なった。組織的には GIE（経済利益団体）で、利益を追求するツアーオペレーターでもある。会員として国（文化担当、海外県、海外領土担当、農業担当、環境・エネルギー・持続可能開発・国土開発担当、スポーツ担当）、地方自治体（パリ選出上院議員、シャラント＝マリティーム県議員）、観光業者（Group Pierre et Vacances, France-Congrès, Disneyland Paris, Air France, Group Accor などの経営トップ）、フランス経済セクター（各種ソーシャルツーリズム基金供託所所長（Directeur du Développement et du Réseau de la Caisse des Dépôts et Consignation）、オーベルニュ商工会議所（CCI Auvergne）など 1300 の個人、法人から構成される。職員数は 200 名、うちパリ 50 人、海外等 150 人海外 35 カ国にオフィスがある。

年間予算は 62 億円（参考：2005 年の J N T O の予算は 35 億円）

（出典：www.franceguide.com）

ANCV

この制度は国の旅行支援制度（Tourisme social）の一環として 1982 年に ANCV によって始められた。

この制度の目的は所得の少ない人にもバカンスの機会を与えるためである。旅行実施を容易にするため勤務先（企業または企業組合）で月々積立て、これを基金にして勤務先が補助を加えバカンス小切手（バカンスクーポン）を渡す仕組みになっている。これは金券と同じ価値をもつので加盟している交通機関、宿泊機関、レストランなどで支払いに充当することができる。

出典：<http://www.ancv/chèque-vacances>

Conseil National des Villes et Villages fleuris（花の街と村全国評議会）はスイスやオランダの観光モデル地区のように街や村を花で飾ろうという国の景観運動を担当している。

Inspection Générale du Tourisme（観光監督局）は前述中央の観光関係機関すべての監査を行う国の機関である。

III. 観光を担当する地方の組織

フランスの地方の行政組織について見てみよう。広域地域はレジオンと呼ばれているが本土に 22、海外領土に 3、計 25 レジオンがある。レジオンの中には 96 県、さらにその中には 36, 570 コミューン（2009 年現在）がある。コミューンは教区から生まれた市町村のことで 90% は 10, 000 人以下である。

各コミューンには観光事務所（Office de Tourisme 以下 OT と省略）と観光協会 Syndicat d'initiative、以下 SI と省略）がある。ツーリストの目にはどちらも観光案内所である。従って Tourist Information「i」が共通のロゴである。

OT は最前線の行政機関であり、担当業務は地域住民を含むすべての人に対する情報提供、観光促進、祭りや催しの企画、リフトなどのスポーツ・レジャー施設などの設備の保守管理、また SI は市町村との連携のもと、協会、地域のホテル、レストラン、などの観光業者などによって運営される観光協会。日帰り、通過、宿泊の区別に関係なくどの旅行者も心から歓迎し旅行に必要なインフォメーションサービスを行うのが主たる業務である。OT は 1999 年 1 月 12 日からその規模、内容により 1～4 星の 4 星制になっているが 2014 年 1 月 1 日からは 1～3 の 3 星制に変更の予定。

フランスは中央集権国家のイメージが強いが中央と地方は対等なパートナー、二重行政の解消、財源補償、地方財政安定化のために行った 2003 年の憲法改正により地方分権を推進している。これによりフランスの各地方は自主性と責任が求められるようになった。フランスの地方の都市、村はいずれも歴史遺産、文化遺産、美しい景観があり、またチーズ、ワインをはじめグルメを楽しむことができ、すべて

「住んでよし」の魅力的なデスティネーションと言える。観光を地域の街おこし、活性化の起爆剤とし各市町村は地域産業、市民が一体となって力を結集している。

フランスの地方議会はレジオン議会(Conseil Régional)、県議会(Conseil Général)、コミューン議会(Conseil Municipal)がある。いずれの議会も観光を街おこしの重要産業ととらえ、財政支援を行いそれぞれ対応する観光組織と力を合わせている。

フランスの各レジオンに CRT (レジオン観光委員会 Comité régional de Tourisme)、全国 95 の Département に CDT (県観光委員会 Comité Départemental de Tourisme) があり、OT,SI を県レベルでまとめた組織が UDOTSI (県観光案内所・観光協会連合 Union Départementale des Offices de Tourisme et Syndicats d'initiative)である。各レジオン、県に事務所を設置、総括的、指導的な業務を行 OT,SI をバックアップしている。(表1. 2参照)

地方と中央の連携は、各レジオンには政府の出先機関として Les D.R.T. (レジオン観光局 Délégation Régionale au Tourisme) があり、中央から派遣された局長をはじめ数名が政府と地方を結ぶ役割を果たしている。Les D.R.T. はパートナーである CRT を通じて各コミューンの OT,SI 及び県の CDT の実情を把握して国の支援を行っている。

表 1 地方の観光事務所・観光協会

組織	箇所数
FROTSI	23
UDOTSI	100
OT(4 星)	68
OT(3 星)	316
OT(2 星)	951
OT(1 星)	1020
OT(0 星)	80
SI	831

出典：[http://fr.wikipedia.org\(2007\)](http://fr.wikipedia.org(2007))

表 2 観光事務所・観光協会の組織

National 全国[本部 パリ]	Région レジオン	Département 県	Commune 地方自治体
CNT	FROTSI CRT	UDOTSI CDT	OT,SI
FNOTSI			
FNCRT			
FNCDT			

IV. パリの組織

首都パリはすべてにおいて別格といえよう。まず世界各国の大使館がある。各大使館は日本政府が「ビジットジャパンキャンペーン」を展開しているようにどの国も自国への誘致の観光政策に熱心である。加えて観光産業の促進も重要な使命の OECD 本部もパリにある。SNAV フランス旅行業者組合、APST 旅行業者連帯保障協会の本部がある。

レジオンレベルの CRT としてイル・ド・フランス・パリ観光委員会 Comité Régional du Tourisme Paris, Île-de-France がパリの目抜きフォーブール＝ボワッソニエール通りにありイル・ド・フランス全体のパンフレットが入手できる観光局である。

市町村レベルの OT としてパリ市 Mairie de Paris も市庁舎に観光案内所(観光課)を設けている。

パリ市はパリ商工会議所と共同で OTCP (パリ国際会議・観光局 Office du Tourisme et des Congrès de Paris) をパリの目抜き通りのオペラ通りとピラミッド通りの角にありパンフレット、地図、資料を豊富に準備、多くの観光客を引き寄せている。

上記組織が運営する常設の案内所(Points d'accueil permanents)が下記 4 か所にある。

- ① リヨン駅(TGV Lyria でスイスからのツーリスト対応)

- ② 東駅（主としてドイツ、ルクセンブルグ、スイスから訪れるツーリスト対応）
- ③ 北駅（ベルギー、オランダ、ドイツから訪れる国際高速列車 Thalys、英国から訪れる高速列車 Eurostar 対応）
- ④ アンペール（モンマルトル・テルトル広場）それ以外に 見本市開催時だけ開設するものがポルト・ド・ベルサイユ(Porte de Versailles)にある。

さらに旅行シーズンだけに開設される街中の案内所として Ambassades de l'accueil（歓迎の大使館）と呼ばれるキオスクが下記の4か所にある。

- ① シャンゼリゼ通り（クレマンソー）
- ② ノートルダム寺院広場
- ③ パリ市役所
- ④ バスチーユ

その他、S I モンマルトルが地下鉄アンペール界限にある。

OETP(パリ観光経済観測所 Observatoire

Economique du Tourisme Parisien)

FNPAT (フランス観光景勝地連 Fédération

Nationale des Pays Touristiques)

ACFCI (フランス商工会議所本部

L'Assemblées des Chambres Français et Commerce et d'Industrie)

パリ商工会議所 FCCIP (Chambre de

Commerce et d'Industrie de Paris)

これ以外にパリには日本の JNTO があるように世界各国の政府観光局がある。

下記の機関はいずれもパリに本部を置き中央省庁に各レジオン、各県を代表した執行機関としての役目を果たしている。

FNOTSI (観光案内所・観光協会連合 La

Fédération Nationale des Offices de Tourisme et Syndicats d'initiative)、

FNCRT (レジオン観光委員会全国連合

Fédération Nationale de Comités Régionaux de Tourisme) フランス全土の OT,SI を統括、行政に対する最高機関となる。OT,SI 各県の CDT の使命について指導、業務改善等の推進を行っている。その他の定例の業務としては年報作成、フランスの行事、イベントスケジュールの調整・企画・表作成、フランス旅行雑誌の企画・発行、モデル旅行の提案などがある。FNCDT（県観光委員会全国連合 Fédération Nationale de Comités Départemental de Tourisme)

その他、フランスの各レジオンの宣伝事務所、例えばリムザン・パリ観光事務所

(La Maison du Limousin), ブルターニュ・パリ観光事務所 (Maison de la Bretagne), アキテーヌ・パリ観光事務所 (Maison de l'Aquitaine) などがパリに集中している。

出典:

<http://assemblee-nationale.fr/histoire/gvt5rep.asp>
2011/03/16

<http://www.parisinfo.com>

まとめ

以上の通り国と地方が互いに補完的となって能率的に観光による国づくり、街づくりをしている。旅行者にとっての利便を高め、サービスの質の向上、維持を図るためグレード分け (classement) を取り入れ、フランス全体が効率的なホスピタリティの組織になっている。このように観光大国から学ぶことは多いがフランスのツーリズムについて総括的、かつ詳細に解説した研究書は見当たらない。一昨年の夏久しぶりにパリに出向き、OTCP(Office du Tourisme et des Congrès de Paris)、J N T O パリ事務所、JTB パリ支店などを訪問、また年1回開催されるフランスの旅行博 IFTM Top Resa に参加をして最新の情報を入手、サンミッシェルの書店で貴重なフランス観光専門書

を多数購入できた。本稿では紙数制約があるためフランスの観光組織に絞って発表した、これは重要な部分ではあるがフランスツーリズムのごく一部分にすぎない。バカンス制度の変遷、観光行政の変遷、産官学連携、旅行業界の変遷、流通の変遷、雇用創出、経済波及効果、フランス人のバカンス観、フランス人のバカンス実態などについては別の機会に発表したいと考えている。

参考文献：

Economie et Politique du Tourisme

Internatiuonal 2^e édition, pp175~179

Le Tourisme en France p22、Le Tourisme dans les pays de l'OCDE 2008 pp10,161、

「フランスの観光政策 財団法人自治体国際化協会」（パリ事務所）

「フランスの地方分権改革視察報告 2010・8」

公務公共サービス労働組合協議会

最新フランスハンドブック 原書房

<http://franceguide.com>、

<http://jp.franceguide.com>

<http://agriculture.gouv.fr>

<http://tourisme.gouv.fr>